Agradecimentos,

À Doutora Fernanda Rodrigues, pela argúcia analítica e estimada liberdade; em particular, um prezado reconhecimento e gratidão pelas várias leituras atentas e comentários que contribuíram para a melhoria e o resultado final desta dissertação;
Aos participantes diretos desta pesquisa, pela sua disponibilidade e cooperação; especialmente, pelos momentos de franco diálogo que contribuíram para alargar os conhecimentos, incitar a reflexão e atiçar algumas "verdades e certezas" instaladas;
Aos participantes indiretos, a(o)s muitos assistentes sociais com quem me cruzo ou relaciono e me transmitem as suas vivências e saberes de ação;
Aos meus alunos, estagiários de Serviço Social, pela partilha das suas experiências e pelas prodigiosas narrativas das realidades onde mora o Serviço Social.
Por último, aos muitos autores e escritores com quem partilhei pensamentos e me abriram as fronteiras do conhecimento.

INDICE

FIGURAS E QUADROS

SIGLAS

APSS	Associação de Profissionais de Serviço Social (Portugal)
A3ES	Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (Portugal)
CEDAW	Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination against Women
CFESS	Conselho Federal de Serviço Social (Brasil)
COFI	Comissão de Fiscalização do CFESS (Brasil)
EASSS	European Association of Schools of Social Work
FCT	Fundação para a Ciência e Tecnologia (Portugal)
HCPC	Health and Care Professions Council (Inglaterra)
IASSW	International Association of Schools of Social Work
IFSW	International Federation of Social Work
IGFSS	Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social (Portugal)
IPSS	Instituições Particulares de Solidariedade Social (Portugal)
NASW	National Association of Social Workers (Estados Unidos da América)
PNUD	Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento
QAA	Quality Assurance Agency (Inglaterra)
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade (Portugal)

Resumo

A presente dissertação discorre sobre o Serviço Social, tendo como objetivo pensar e refletir sobre as práticas e a profissão de Serviço Social, analisando a experiência profissional de assistentes sociais à luz dos seguintes conceitos sensibilizadores: lógica da integração; lógica da estratégia e lógica da subjetivação.

Guiou-se pela abordagem metodológica da teoria enraizada (*gounded theory*), a qual decorre da opção por uma estratégia de investigação abdutiva.

Procurou-se argumentar de que modo essas diferentes lógicas de ação se encontram presentes no quotidiano e se revelam, através dos discursos recolhidos, nas perceções e convicções pessoais assim como nas justificações das ações e modos de trabalho.

Esta dissertação é composta por três partes nucleares, autónomas entre si, cada uma correspondendo a uma distinta lógica de ação.

Os principais propósitos consistem em contribuir para colmatar a "falta de clareza e sistematicidade no pensamento sobre a profissão" em Portugal (Amaro, 2009b: 36), e assim, romper com a "excessiva individualidade dos percursos intelectuais no Serviço Social português e a insipiência teórico-cientifica deste campo" (Ibid. 36).

As conclusões repartem-se pelas três partes constituintes da tese, que são, em síntese:

A lógica da integração permitiu constatar que na prática profissional quotidiana do Serviço Social persiste uma abordagem de manutenção e uma prática orientada pelos papéis executivos.

A lógica da estratégia permitiu apurar que a disputa pela jurisdição no campo profissional das profissões sociais está condicionada à capacidade do Serviço Social superar as suas debilidades e demarcar a sua posição por via da profissionalização.

A lógica da subjetivação permitiu evidenciar que é necessário, ao Serviço Social, um maior investimento numa atividade crítica, se se almeja um Serviço Social baseado em valores, uma prática de Serviço Social emancipatória e assistentes sociais comprometidos com a justiça social e a defesa do sujeito. Permitiu, ainda, mostrar que urge um maior conhecimento e reconhecimento da importância do designado Serviço Social culturalmente sensível.

Abstract

This dissertation discusses Social Work, with the overall objective of thinking and reflect on the practice and profession of Social Work, analyzing the experience of social workers in the light of the following sensitizing concepts: logic of integration, logic of strategy and logic of subjectivation.

This study was guided by the methodological approach of grounded theory, which arises from the choice of an abductive research strategy.

We tried to argue how these different logics of action are present in everyday life and reveal, through the speeches collected, the perceptions and convictions as the explanations of actions and ways of work

The dissertation is composed of three nuclear parts, independent from each other, representing a distinct logic of action.

The main purposes has contributed to bridging the "lack of clarity and systematicity in thought about the profession" in Portugal (Amaro, 2009b: 36), and thus breaking the "excessive individuality of intellectual paths in Portuguese Social Work and foolishness this theoretical scientific field" (Ibid. 36).

The findings are divided by three constituent parts of the thesis, which are, in summary: The logic of integration, have revealed that in the everyday practice of social work remains a maintenance approach and a practice oriented by executives roles.

The logic of the strategy revealed that the dispute over jurisdiction in the professional field of social professions is subject to the ability of Social Work overcome their weaknesses and demarcate his position throug professionalization.

The logic of subjectivation has highlighted the need of Social Work to increased investment in critical activity, if one aims a Social Work based on values, an emancipatory social work practice and social workers committed to social justice and advocacy. Also allowed us to show that urges greater awareness and recognition of the importance of culturally sensitive social work.

INTRODUÇÃO

Esta dissertação resulta de um percurso, cuja trajetória foi delineada pelos ‘conceitos sensibilizadores’ de partida (Blumer, in Bowen, 2006), na convicção de que estes apenas sugerem direções nas quais se pode olhar. Os ‘conceitos sensibilizadores’ funcionaram assim como dispositivos interpretativos e como um ponto de partida (Glaser, 1978; Padgett, 2004; Patton, 2002) (ibid).

Estes ‘conceitos sensibilizadores’ foram colhidos do livro *Sociologia de Experiência*, de François Dubet (1994) e usados como dispositivos interpretativos na abordagem que se fez à experiência profissional no âmbito do Serviço Social. Assim, alicerçado em Dubet (1994), foi definido como objeto de estudo a experiência profissional no domínio do Serviço Social como resultado da articulação de três ‘lógicas da ação’: *a integração, a estratégia e a subjetivação*. Estas três ‘lógicas de ação’ formaram, então, os ‘conceitos sensibilizadores’ desta dissertação.

Estrutura da tese

A dissertação está dividida em dois capítulos, estando o segundo dividido em três partes primordiais.

O *Primeiro Capitulo* apresenta a lógica da investigação subjacente ao estudo. Foi prestada uma especial atenção aos fundamentos epistémico-metodológicos uma vez que se considera fulcral um aprofundamento dos mesmos, acompanhado por uma reflexividade e questionamento em torno de posições e procedimentos, frequentemente, tidos como verdadeiros e garantidos. Advoga-se, portanto, uma visão anti-essencialista da realidade e do conhecimento, onde não há lugar para ‘verdades’ fechadas.

Esta investigação encontra-se epistemologicamente alicerçada no *construcionismo social*, e nos paradigmas de investigação do *interpretativismo e* da *hermenêutica contemporânea*. Este estudo, ao posicionar-se numa *linha epistemológica interpretativista*, assume a subjetividade da investigadora como intrínseca ao ato de interpretar e, como tal, houve uma concordância implícita quanto à estratégia de investigação adotada: *estratégia abdutiva.*

A *estratégia abdutiva* é encarada como um método apropriado na construção de teoria nas ciências sociais de cariz interpretativo. Esta estratégia de investigação implica a construção de teorias a partir da linguagem, significados e apreciações dos atores sociais, no contexto das

suas atividades diárias (cf. Blakie, 2008: 89). A *estratégia de investigação abdutiva* atribui valor epistemológico aos significados e interpretações, aos motivos e intenções, que as pessoas comuns atribuem às suas ações quotidianas e como tal ajustou-se aos propósitos deste estudo, cujo 'objeto' consistia em analisar as 'lógicas da ação' presentes no quotidiano das assistentes sociais.

A abordagem *prevista* para abordar o objeto de estudo apoiou-se na 'teoria enraizada' (*grounded theory*), um método elaborado por Glaser e Strauss, no seu clássico *Discovery of grounded theory* (1967). Esta abordagem metodológica decorre da opção por uma 'estratégia de investigação abdutiva'.

O *Segundo Capitulo* apresenta o 'fio condutor da história'[1] (Corbin & Strauss, 2008) e a teorização (Charmaz, 2009) elaborada ao longo das três partes constituintes. Discorre sucintamente sobre a experiência social como produto de diferentes ´lógicas de ação' (Dubet, 1994) e a passagem da noção de experiência social para a experiência profissional. É composto por *três partes*, cada uma respeitante às 'três lógicas de ação', aqui entendidas enquanto 'conceitos sensibilizadores'.

Seguindo as orientações fornecidas pela 'teoria enraizada', quanto à codificação dos dados, apresenta-se, no início da cada parte, um *diagrama* do processo analítico com respetiva apresentação das *categorias centrais e conceptuais* (a figura 1 ilustra este processo analítico).

Na *Parte I* surge a 'lógica de integração', destacando-se como *categoria central* o 'papel do assistente social' e *como categorias conceptuais* o 'papel de manutenção' e o 'papel executivo'. Declara-se que entender o papel do assistente social é crucial no próprio entendimento da profissão e da atividade profissional, uma vez que o Serviço Social caracteriza-se por uma pluralidade de papéis, que gera frequentemente ambiguidades e até incertezas identitárias profissionais, tal como foi interpretado dos discursos proferidos pelos assistentes sociais entrevistados. Da interpretação dos discursos resultou ainda a constatação de que continua atual o 'papel de manutenção' do assistente social, em que a principal preocupação é assegurar a "estabilização" de pessoas e condições de modo a que consigam lidar de forma adequada com as suas dificuldades e o resto da sociedade. A intervenção é mais 'casuística', normalmente fornecendo informações acerca de recursos e oportunidades, encaminhando e/ou fazendo o acompanhando.

[1] *The Story Line*

O 'papel executivo' destacou-se igualmente como *categoria conceptual*, dizendo respeito aos assistentes sociais cuja preocupação fundamental é fazer as coisas acontecer num sentido prático. O ímpeto com a ação e resolução liga-se com a vontade de colocar em ordem, pôr em funcionamento, manter estável e sob controlo pessoas, acontecimentos e instituições.

A parte I, à semelhança das seguintes, termina com uma breve reflexão, salientando-se os principais contributos ao tema tratado e discussão das ideias essenciais.

Na *Parte II*, apresenta-se a 'lógica estratégica' destacando-se como *categorias centrais* a 'jurisdição do campo profissional' e a 'profissionalização'.

Na 'jurisdição do campo profissional' aborda-se a questão da reclamação e disputa pela jurisdição, por parte do Serviço Social, relativamente ao campo das profissões sociais, no qual atuam variados grupos ocupacionais, disputando com o Serviço Social funções, papéis e reconhecimento social. Na 'jurisdição do campo profissional' emergiu como *categorias conceptuais* a 'clarificação de papeis', o 'domínio técnico' e a 'validação académica'. Estas três categorias sobressaíram da análise e codificação dos discursos e revelam que a fixação da jurisdição no campo das profissões sociais, por parte do Serviço Social, demanda: um esclarecimento dos papéis assumidos pelo assistente social, com devida nomenclatura; um reconhecido saber técnico, especializado, conquanto permeado por uma reflexividade; um maior investimento na componente educativa e na pesquisa, legitimando as pretensões à fixação da jurisdição no campo das profissões sociais.

Na 'profissionalização' aborda-se os modelos de profissionalização mais próximos do Serviço Social, bem como as ameaças à consolidação da profissionalização no Serviço Social em Portugal, refletindo particularmente na questão da (im)prescindibilidade de um 'corpo de conhecimentos próprio' do Serviço Social. Na 'profissionalização' emergiu como *categorias conceptuais* as 'debilidades que enfraquecem as pretensões de profissionalização' e a '(des) regulação do Serviço Social e do campo das profissões sociais'. Alega-se que as aludidas debilidades a um desígnio de profissionalização, por parte do Serviço Social em Portugal, residem fundamentalmente na sua *relação com o conhecimento*. Efetivamente, da análise aos discursos, retirou-se a ideia de que continua muito presente, entre os assistentes sociais, um modo de trabalho que se alicerça e constrói através de um certo 'empirismo natural'; de um 'modelo de socialização profissional' e por uma 'racionalidade técnica e ausência de uma prática reflexiva'. O conhecimento adquirido baseia-se sobretudo na experiência sensorial, na opinião dos pares mais experientes, na autoridade estatutária e no predomínio de uma

'racionalidade técnica' que encara a prática como uma aplicação quase direta do conhecimento e da teoria formal, denotando assim uma refreada reflexividade.

A parte II, à semelhança da anterior, termina com uma breve reflexão, salientando-se os principais contributos ao tema tratado e discussão das ideias essenciais.

Na *Parte III* apresenta-se a 'logica da subjetivação', destacando-se como *categorias centrais* a 'representação cultural do sujeito' e o 'multiculturalismo'.

Na 'representação cultural do sujeito' aborda-se a existência ou ausência de uma atividade crítica nos assistentes sociais e de que modo se exprime no quotidiano de trabalho. Na 'representação cultural do sujeito' emergiu como *categorias conceptuais* a 'atitude crítico-reflexiva e ideal de emancipação' e a 'dualidade entre ação conformista e ação rebelde'. Estas duas categorias sobressaíram da análise e codificação dos discursos e mostram que uma 'representação cultural do sujeito' exige aos assistentes sociais um distanciamento em relação à própria ação, que configure uma atividade crítica e uma atitude reflexiva. Subsistiu a perceção de uma mitigada atividade crítica e um certo entorpecimento do ideal e ação emancipatória no Serviço Social, que se liga a uma ação conformista.

No 'multiculturalismo' pretendeu-se abordar a diferença e diversidade cultural como modelo cultural que constrói uma representação do sujeito plural, assente na dignidade e valor da pessoa. No 'multiculturalismo' emergiu como *categorias conceptuais* o 'preconceito' e a 'justiça social'. Estas duas categorias sobressaíram da análise e codificação dos discursos, que aponta o 'preconceito' como um atributo presente no assistente social, enquanto sujeito social, que poderá desvirtuar a sua ação ou ser prejudicial para o próprio utente dos serviços, pelo que se reclama uma educação para a 'sensibilidade e competência cultural' dos profissionais. Aliada a esta questão, emergiu a 'justiça social' como um valor em descrédito e que não faz parte da linguagem corrente dos profissionais, apontando-se como possível justificação a ausência, em Portugal, de uma agenda ou um projeto profissional para se criar uma sociedade justa.

Conclui-se que, quer a questão do preconceito quer a de justiça social exige que se fomente e desenvolva a *sensibilidade cultural* como competência essencial do assistente social. De facto, chegou-se à conclusão de que vocábulos e designações como 'C*ulturally Competente Social Work Practice'*[2] acham-se ausentes do discurso corrente dos assistentes sociais, em Portugal. Assim, e em consonância com este percurso analítico e reflexivo,

[2] Prática de Serviço Social Culturalmente Competente.

termina-se abordando os fundamentos teórico-práticos e éticos do designado *Serviço Social culturalmente sensível*.

A parte III, à semelhança das anteriores, termina com uma breve reflexão, salientando-se os principais contributos ao tema tratado e discussão das ideias essenciais.

Como conclusão, sobressai a ideia de 'ponto de chegada' de uma jornada, cujo ponto de partida começa com a definição do *objeto de estudo*.

A síntese reflexiva de cada uma das três partes que compõem esta dissertação é realizada no final de cada uma, com a designação de 'contributos e discussão'.

A conclusão final está estruturada do seguinte modo: No início apresenta-se uma reflexão sobre os imprevistos do estudo, no quadro do desenho de investigação adotado, seguida de uma súmula dos resultados obtidos em cada uma das lógicas de ação. No seguimento, faz-se uma apreciação aos objetivos delineados no início do estudo e, por fim, apresentam-se algumas recomendações para investigações futuras.